



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LA RED N° 6 UGEL 01.-2012**

**PARA OBTENER EL GRADO DE
MAGISTER**

EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTOR

Br. ANITA LIDUVINA QUISPE HUACHO

ASESOR

Dr. SEMINARIO LEON HUAMAN QUISPE

LIMA – PERÚ

2013

DEDICATORIA

A nuestros maestros pensadores y guías en la construcción histórica de una nueva sociedad, sea así; porque la historia de la humanidad es la historia del continuo desarrollo del reino de la necesidad al reino de la libertad.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por escucharnos en los momentos difíciles

Dr. César Acuña Peralta, gracias por darme la oportunidad de estudiar la maestría

A mis familiares, gracias por permitirme terminar la maestría.

Con profunda gratitud y reconocimientos a nuestros maestros que contribuyeron a la realización de uno de nuestros sueños. Ellos saben que su vida contribuye a acrecentar la gran corriente de evolución que impulsa al ser humano hacia un mundo superior; saben que sus vidas son legados que dejan a la siguiente generación.

Finalmente, es nuestro más ferviente deseo dar las gracias a nuestra familia, cada uno de ellos sabe que juntos seguiremos viviendo esta maravillosa aventura que Dios nos concedió: Existir.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado de revisión de tesis.

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magister en educación con mención en Administración de la Educación de la Universidad Privada “César Vallejo”, ponemos a disposición de los miembros del jurado la presente tesis titulada “La Comunicación Organizacional y la Satisfacción Laboral en la RED N° 6 UGEL 01.-2012”

Los capítulos y contenidos que se desarrollan son:

Capítulo I: Planteamiento del problema, se describe de manera clara el problema de la Comunicación organizacional y se formulan objetivos generales y específicos.

Capítulo II: Marco teórico; aborda el estudio de las variables y las teorías que los sustentan.

Capítulo III: Marco metodológico; menciona como se han recogido y procesado los datos.

Capítulo IV: Resultados; se muestra el análisis de los datos y los resultados estadísticos en tablas y gráficos.

Conclusiones y recomendaciones.

Referencias bibliográficas.

Anexos.

Esperamos señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

ÍNDICE.

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de anexos	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema	15
1.2. Formulación del Problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Justificación	18
1.4. Limitaciones	20
1.5. Antecedentes	21
1.6. Objetivos	25
1.6.1. Objetivo General.	25
1.6.2. Objetivo Específico.	25

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Comunicación Organizacional	28
2.1.1. Definición Conceptual	28
2.1.2. Origen y evolución de la comunicación	28
2.1.3. Características de comunicación organizacional y Calidad	32
2.1.4. Dimensiones de la Comunicación Organizacional	36
2.2. Satisfacción Laboral	54

2.2.1. Definición conceptual	54
2.2.2. Fundamentos teóricos de la Satisfacción laboral	55
2.2.3. Características relacionados con la satisfacción laboral	57
2.2.4. Dimensiones de la satisfacción laboral	60
2.2.5. Medición de la satisfacción laboral	64
2.3. Definición de términos básicos	67

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis	70
3.1.1. Hipótesis General	70
3.1.2. Hipótesis Específicos	70
3.2. Variables.	70
3.2.1. Definición Conceptual.	71
3.2.2. Definición Operacional.	72
3.3. Metodología	74
3.3.1. Tipo de Investigación	74
3.3.2. Diseño de Investigación	74
3.4. Población y Muestra	75
3.5. Método de investigación	77
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	78
3.7. Método de análisis de datos	83

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1. Descripción	85
4.2. Discusión	98

CONCLUSIONES	103
SUGERENCIAS	105
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Operacionalización de las variables

Anexo 3 Instrumentos de medición de la comunicación organizacional

Anexo 4. Instrumento de medición de la satisfacción laboral

Anexo 5. Fichas de validación

Anexo 6 Base de datos

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variable Comunicación Organizacional	72
Tabla 2: Operacionalización variable Satisfacción Laboral	73
Tabla 3. Población de estudio	76
Tabla 4: Muestra de la investigación	77
Tabla 5: Validez del instrumento por juicio de expertos	80
Tabla 6: Confiabilidad comunicación organizacional	80
Tabla 7 Validez del instrumento por juicio de expertos satisfacción laboral	82
Tabla 8 Confiabilidad satisfacción laboral	82
Tabla 9. Media, desviación estándar y coeficiente de variación de la variable Comunicación Organizacional	85
Tabla 10. Media, desviación estándar y coeficiente de variación de la variable Satisfacción Laboral	86
Tabla 11: Prueba de normalidad de datos Comunicación Organizacional	86
Tabla 12: Prueba de normalidad Satisfacción Laboral	87
Tabla 13. Resultados de la prueba de bondad de ajuste para las variables de estudio	89
Tabla 14. Relación entre Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral	91
Tabla 15. Relación entre Comunicación de directivos y Satisfacción Laboral	93
Tabla 16. Relación entre Sistemas de Comunicación y Satisfacción Laboral	94
Tabla 17. Relación entre Procesos de Comunicación y Satisfacción Laboral	96
Tabla 18. Relación entre Redes de Comunicación y Satisfacción Laboral	97

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Prueba de normalidad de Comunicación Organizacional	87
Figura 2: Dispersión de datos del prueba de normalidad Satisfacción Laboral	88
Figura 3. Relación Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral	92
Figura 4. Relación entre Comunicación de directivos y Satisfacción Laboral	93
Figura 5. Relación entre Sistemas de Comunicación y Satisfacción Laboral	95
Figura 6. Relación entre Procesos de Comunicación y Satisfacción Laboral	96
Figura 7. Relación entre Redes de Comunicación y Satisfacción Laboral	98

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral de los docentes de las instituciones educativas de la Red Educativa N° 6 UGEL 01 - 2012. La misma se realizó con el propósito de encontrar conocimientos que ayuden a determinar los canales directos de la comunicación para fomentar una mejor condición laboral.

Se realizó en el método científico, bajo el enfoque cuantitativo, se planteó el método específico hipotético deductivo en coherencia con la formulación de las hipótesis, para la recolección de los datos se aplicaron dos instrumentos validados a juicio de expertos y determinados por un grado de confiabilidad participaron 178 docentes de seis Instituciones Educativas del distrito de Villa María del triunfo. Para el análisis estadístico de las calificaciones obtenidas con los dos cuestionarios aplicados se utilizó la correlación de Spearman así como hacer grupos por rango de puntuaciones.

En los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.675$, con una $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se debe rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede afirmar que Existe relación directa y significativa entre la Comunicación Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Docentes de las instituciones educativas de la Red Educativa N° 6 UGEL 01 - 2012.

Palabras Clave: Comunicación Organizacional – Satisfacción laboral

ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship between organizational communication and job satisfaction of teachers in educational institutions Educational Network No. 6 UGEL 01-2012. The same was done with the purpose of finding knowledge that will help determine the direct channels of communication to promote better working conditions.

Was conducted in the scientific method, under the quantitative approach we considered specific hypothetical deductive method consistent with the formulation of the hypothesis, data collection instruments used were validated expert judgment and a certain degree of reliability included 178 teachers from six educational institutions in the district of Villa Maria del Triunfo. For statistical analysis of the scores obtained with the two questionnaires was used Spearman correlation and make groups by score range.

In the results yielded a correlation coefficient of $r = 0.675$, with $p = 0.000$ ($p < .05$), which accepts the alternative hypothesis and must reject the null hypothesis. Therefore, we can say that there direct and significant relationship between organizational communication and job satisfaction of teachers in educational institutions Educational Network No. 6 UGEL 01-2012

Keywords: Organizational Communication - Job satisfaction

INTRODUCCION

La investigación titulada la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la RED N° 6 UGEL 01.-2012 se desarrolló en la teoría de las relaciones humanas, cuyo objetivo principal es resaltar la importancia que tienen los recursos humanos para la organización y reconocer que el trabajador no solo trabaja por la obtención de dinero, también lo hace para satisfacer sus necesidades psicológicas y sociales. Se pone de manifiesto que cuando se dan a conocer los objetivos de la organización al trabajador docente, éste evalúa cómo su trabajo ayuda a conseguir los objetivos y entonces cambia su actitud hacia el trabajo y se presenta la satisfacción laboral.

También se reconoce la importancia de la comunicación organizacional para que el trabajador y la gerencia logren establecer la retroalimentación. Con la comunicación organizacional la gerencia puede detectar a tiempo las causas que producen la insatisfacción en los trabajadores y buscar una solución, por su parte, los trabajadores conocen su desempeño y se sienten importantes por ser tomado en cuenta a la hora de evaluar sus esfuerzos.

El presente trabajo de investigación, se realizó con la finalidad de contribuir al mejoramiento de la calidad educativa de la localidad de Villa María del Triunfo. Como bien sabemos, el sistema de comunicación de los directores de las distintas instituciones educativas, es un proceso que implica no solo la capacidad de tomar decisiones, sino la habilidad de desarrollar una cierta estabilidad emocional.

Lo anterior nos lleva a la considerar la importancia de tratar el tema de la comunicación organizacional, útil para explicar y enfrentar las exigencias de la vida cotidiana, anteriormente las explicaciones del éxito se apoyaban en el concepto de comunicación cognitiva entendiéndose esta como aquel conjunto de habilidades intelectuales que le permitan al individuo conocer la realidad y resolver problemas.

El objetivo fundamental de la presente investigación, está dirigido a determinar la importancia de la relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los docentes como relación entre la comunicación organizacional para el buen funcionamiento del liderazgo de las instituciones educativas, en momentos de asumir responsabilidades en la sociedad.

Por otro lado, la importancia y justificación desde el punto de vista de la investigación, la representa el hecho de que para que se produzca un cambio en los procesos organizacionales, es necesario que inicialmente se originen un proceso de convivencia emocional, a través del uso del sistema de comunicación organizada para la debida satisfacción laboral, la cual ha demostrado ser un elemento clave para el buen funcionamiento tanto de las organizaciones como para la vida del ser humano en general.

El presente estudio fue organizado en 4 Capítulos:

El Capítulo I trata sobre El problema de la Investigación, compuesto por el Planteamiento del Problema, formulación del problema, las justificaciones, limitaciones así como antecedentes de tesis realizadas en otros contextos concluyendo con los objetivos de la investigación.

Capítulo II aborda el Marco Teórico, sobre el estudio de las variables y el contexto mismo de la investigación

Capítulo III sobre Metodología empleada en el estudio desde su perspectiva de los investigadores y la consistencia de los procedimientos de recolección de datos

Capítulo IV se presenta el análisis de los datos y se presenta en resultados estadísticos en tablas y gráficos para su mejor visualización, finalmente se detalla un apartado de las conclusiones y sugerencias con la finalidad de contribuir en el mejoramiento de la gestión de calidad de las instituciones educativas.